

対応の方向性(案)

対応の方向性(消費者保護の充実策①)

○紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進

- ・(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(以下「支援センター」という。)は、これまで実施した広報の成果を検証し、より効果的な広報のあり方を検討・実施すべき。
- ・自身の住宅について制度利用が可能にも拘わらず、制度対象住宅であることを認識していないため制度利用ができない者を可能な限り生じさせないよう、ダイレクトメール等の周知策を強化すべき。
- ・併せて、各保険法人、評価機関の協力の下、個人情報取扱いに留意しつつ、自身の住宅が制度対象住宅か否か問合せが可能なワンストップの窓口を支援センターに設けるべき。

○紛争処理制度の対象拡大等

消費者保護を充実させる観点から以下について制度の対象とする方向で検討を行うべき。

- ・制度対象の評価住宅・保険付き住宅を対象に実施される(迅速な紛争解決の前提となる図面等が保管されている等の)一定の要件を満たすリフォーム・既存住宅売買契約に係る紛争
- ・迅速な紛争解決の前提となる図面等が保管される2号保険対象住宅のうち一定の費用負担をするもの等の請負・売買契約に係る紛争

併せて、住宅紛争審査会が実施する紛争のあっせん及び調停について時効の中断(完成猶予)効を付与する方向で検討を進めるべき。

対応の方向性(消費者保護の充実策②)

○住宅トラブルに関する情報の活用

住宅トラブルに関する情報(支援センターの保有する紛争処理、専門家相談、住まいるダイヤルの情報及び保険法人の保有する事故情報)について、技術者・学識者と連携しつつ、

- ・支援センターは、保有する紛争処理、専門家相談、住まいるダイヤルの情報の分析及び効果的な発信に努めるとともに、
- ・国土交通省、保険法人及び支援センターが連携して、事故情報の活用の検討を継続することにより、

- 1)住宅事業者に対して、住宅瑕疵の抑制、住宅の品質向上に資する情報
- 2)保険法人に対して、瑕疵の検知・検査内容の改善に資する情報
- 3)消費者に対して、住宅取得時やリフォーム時の参考となる啓発情報や住宅事業者等の選択に資する情報を提供できる仕組みを構築すべき。

○民法改正への対応

- ・改正民法の施行(2020年4月1日)により保険等の業務運営に支障の生じないよう、国土交通省、瑕疵保険協会及び各保険法人は、必要な約款等の改正等の準備を早期に進めるとともに、保険契約者等への周知に万全を期すべき。

対応の方向性(手続の合理化・簡素化)

○認可手続の合理化・簡素化

- ・国土交通省は、住宅瑕疵の発生防止、着実な瑕疵担保責任の履行、消費者保護の実現等の政策目的を達成するために必要な監督等を効果的・重点的に実施する観点から、認可等の行政手続について合理化・簡素化に不断に努めることにより、住宅事業者・保険法人の負担を軽減すべき。

○基準日届出手続のコスト削減

- ・基準日届出手続については、件数が多く、反復性も高いことから、国土交通省は手続の電子化を含め手続に要するコストを削減するための手法を検討すべき。
- ・特に、手続の電子化に向けて、事業者や行政庁における手続の実態把握や、システム構築、添付書類のあり方に関する検討を行うとともに、建設業の許可申請手続に関する電子申請のあり方等の検討とも連携しつつ、必要な措置を講じるべき。
- ・引渡戸数が0戸の場合の保険契約締結証明書の提出については、手続の当事者である事業者及び行政庁に加え、保険契約締結証明書を発行する保険法人の3者にとってコストとなっていることから、行政庁における業務に支障が生じないことを前提として、添付の廃止を検討すべき。